

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

RuSY-Net Kft.

Az előfizetők bejelentéseiket, panaszukat megtehetik az ügyfélszolgálaton személyesen, továbbá írásban, elektronikus úton tett vagy eljuttatott, valamint telefonon vagy üzenetrögzítőn, illetve telefaxon tett bejelentés útján, az alábbi elérhetőségeken:

Ügyfélszolgálati iroda címe: 5940. Tótkomlós Dózsa György utca 24. (munkanapokon 9:00 órától 16:00 óráig), valamint 5931. Nagyszénás Béke utca 1/2 (munkanapokon 9:00 órától 17:00 óráig)

Ügyfélszolgálat telefonszáma: (68) 680 480, (20) 472 2232, (70) 526 9098, (30) 910 1484 (munkanapokon 9:00-16:00)

Ügyfélszolgálat fax száma: (68) 999 682 (minden nap, 0-24 óráig)

Ügyfélszolgálat elektronikus levélcíme: info@rusy-net.hu, rusynetkft@freemail.hu, (minden nap, 0-24 óráig)

Szolgáltató, Szolgáltatás honlapja: <http://www.rusy-net.hu> (minden nap, 0-24 óráig)

A szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy ügyfeleit, azaz a szolgáltatást igénybevevő előfizetőket, igénylőket, stb., a szolgáltató által megadott ügyfélszolgálati időben indokolatlan várakozás nélkül kiszolgálja. Az előfizető által előterjesztett bejelentést, illetőleg a panaszt a szolgáltató nyilvántartásba veszi.

A szolgáltató a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a szóbeli panaszt nem lehet azonnal elintézni, akkor a szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel a panaszról és azt a továbbiakban írásbeli panaszként kezeli, a jegyzőkönyv egy példányát pedig a fogyasztó rendelkezésére bocsátja.

Az írásbeli panaszt a vállalkozás legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja és érdemben válaszolja meg a fogyasztó részére. A panaszra adott választ írásban küldi meg a szolgáltató és amennyiben elutasítja a panaszt, úgy annak indokát adja.

A panaszok kezelésének egyéb részleteit az Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.

A felügyeleti szervek címe, telefonszáma

Jogvita esetén a felek elsősorban békés és jóhiszemű egyeztetések útján keresnek megoldást. Ha az Előfizető a Szolgáltatónak a hibás teljesítéssel kapcsolatos állásfoglalását vitatja, az alábbi felügyeleti szervekhez fordulhat jogorvoslatért:

Békés Megyei Kormányhivatal

Fogyasztóvédelmi Felügyelősége

Cím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4.

Ügyfélfogadás: H-CS.: 8.00-16:00, P.: 8.00-14.00

Telefon: (66) 546-150, (66) 546-151

Fax: (66) 546-140

Web: <http://www.nfh.hu/>

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Cím: 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Levelezési cím: 1525 Budapest Pf. 75.

Telefon: (1)457-7100

Telefax: (1)356-5520

E-mail: info@nhh.hu

Web: <http://nmhh.hu/>

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének Hivatala (HFJKH)

Telefon: (1)4577-141

Fax: (1)4577-105

E-mail: hfjkh@nhh.hu

Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Levélcím: 1245 Budapest 5. Pf.1036

Telefon: (1)472-890

Fax: (1)472-8905

Web: www.gvh.hu

Békés Megyei Békéltető Testület

Címe: 5601 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976 , 446-354, 451-775

Fax száma: (66) 324-976

Név: Dr. Bagdi László

E-mail cím: bmkik@bmkik.hu;

Gyulai Városi Bíróság

Cím: 5700 Gyula, Béke sugárút 38.

Postacím: 5701 Gyula, Pf.: 49.

Telefon: 66/562-220, 66/562-200

Telefax: 66/562-220/118

E-mail: birosag@gyula.birosag.hu

Elnök: [dr. Bajusz Attila](#)

Elnökhelyettes: [dr. Varga László Pál](#)

Bírósági vezetők ügyfélfogadási rendje: elnök: péntek 10:00-11:00 óra

elnökh: péntek 11:00-12:00 óra

A kezelőirodák ügyfélfogadási rendje: h-k-sz-p: 9:00-11:00 óra

csütörtök: 8:30-15:00 óra

Panasznapi ügyintézés: péntek 8:30-12:00 óra